



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN

ABSTRACT

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga yang di mediasi oleh Kepuasan pelanggan serta dampaknya pada Loyalitas Pelanggan pada Swalayan Sena rebung di Blangkejeren. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan sampel 100 responden. Analisis statistik menggunakan regresi linier berganda dengan dengan terlebih dahulu menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 16. Berdasarkan data yang telah terkumpul diperoleh nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 4,35, variabel harga sebesar 4,39, selanjutnya variabel kepuasan pelanggan sebesar 4,28, dan variabel loyalitas pelanggan sebesar 4,35 dapat disimpulkan dengan penilaian baik. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data kuantitatif menggunakan rumus uji-t pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Jadi, H_0 (hipotesis nol) diterima dan H_a (hipotesis alternatif) ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan untuk objek penelitian lainnya, yaitu dengan memasukkan faktor/variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini yang dapat mempengaruhi variabel-variabel tersebut.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan